



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Hanne Ojala

VASTAANOTON TURVALLISUUS- KARTOITUS

Case Hotelli Lokkilinna

Matkailu
2013

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Hanne Ojala
Opinnäytetyön nimi	Vastaanoton turvallisuuskartoitus, Case Hotelli Lokkilinna
Vuosi	2013
Kieli	suomi
Sivumäärä	43
Ohjaaja	Mikko Peltola

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona ja sen aiheena on turvallisuuskartoitus, joka on kohdistettu Kalajoen Lokkilinna Oy:n hotellin vastaanottoon. Tämä yksityisten henkilöiden omistama hotelli-ravintola sijaitsee Kalajoen Hiekkasärkillä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Lokkilinnan vastaanoton turvallisuustilanne ja epäkohdat, joita tulisi korjata tai kehittää. Turvallisuuskartoitus on tarkoitettu avuksi ohjeistamaan yrityksen johtoa ja muuta henkilöstöä Lokkilinnan turvallisuuden kehittämisessä. Opinnäytetyön aineisto on kerätty yritysturvallisuutta, turvallisuuden kehittämistä ja riskienhallintaa käsittelevästä kirjallisuudesta ja Internet-julkaisuista. Tutkimusmenetelminä on käytetty teemahaastatteluja ja havainnointia.

Haastatteluista kävi ilmi monia asioita, jotka vaikuttavat Lokkilinnan vastaanoton turvallisuuteen. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että työntekijöiden kesken vallitseva ilmapiiri oli positiivinen asia yrityksen turvallisuuden kannalta, kun taas yrityksen johdon välinpitämättömyys suhtautumista pidettiin merkittävänä turvallisuusriskinä. Haastateltavilla oli useita varteenotettavia kehitysehdotuksia vastaanoton turvallisuuden parantamiseksi.

ABSTRACT

Author	Hanne Ojala
Title	The Safety Survey of the reception, Case Hotel Lokkilinna
Year	2013
Language	Finnish
Pages	43
Name of Supervisor	Mikko Peltola

This thesis is done as an assignment to Kalajoen Lokkilinna Oy. The subject is a safety survey for hotel reception. This private owner's hotel is located on Kalajoen Hiekkasärkät.

The purpose of this thesis is to survey Lokkilinna's safety situation and grievances, which should be corrected and developed at the reception. The purpose of this survey is to help instruct the owners of the company and other personnel when developing the company's safety. The majority of the data is gathered from the literature and Internet articles, which handle the safety in the companies developing safety and risk management. The research methods are theme interviews and observation.

The interviews have brought to light many issues which affect the safety of the reception of Lokkilinna. Every interviewee agreed that the atmosphere in the work place was a positive issue when thinking about the safety of the company, but the careless attitude of the owners was a significant safety risk. The interviewees had several considerable suggestions for the development of the reception's safety.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	2
2	YRITYSTURVALLISUUS	3
2.1	Tuotannon ja toiminnan turvallisuus	4
2.2	Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus	5
2.3	Työturvallisuus	6
2.4	Henkilöturvallisuus	7
2.4.1	Yksintyöskentely.....	8
2.5	Muut turvallisuuden osa-alueet.....	8
3	TURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN JA RISKIENHALLINTA	11
3.1	Riskien kartoitus	12
3.2	Riskien arviointi.....	12
3.3	Riskien ennaltaehkäisy, minimointi ja poistaminen	13
3.3.1	Johdon ja henkilökunnan sitoutuminen ja sitouttaminen	14
3.3.2	Kouluttaminen ja tiedottaminen.....	15
3.4	Vahinko- vaara- ja haittilanteissa toimiminen ja niistä toipuminen	16
4	HOTELLI-RAVINTOLA LOKKILINNA.....	17
4.1	Palvelut	17
4.2	Asiakkaat.....	18
5	TUTKIMUSMENETELMÄT	20
5.1	Haastattelut	20
5.2	Havainnointi.....	21
5.3	Tutkimuksen toteutus.....	21
6	TURVALLISUUSKARTOITUS	24
6.1	Perehdytys.....	24
6.2	Ilmapiiri ja asenteet.....	25
6.3	Koulutukset ja tarkastukset	27
6.4	Työntekijöiden kokema turvallisuus.....	27
6.5	Tulipalotilanteessa toimiminen.....	30
6.6	Turvallisuuden kehittäminen	31

6.7 Kiinteistö- ja toimitila	32
7 KEHITYSEHDOTUKSET LOKKILINNAN TURVALLISUUDEN	
PARANTAMISEKSI	33
7.1 Turvallisuuden kehittäminen ja riskienhallinta.....	33
7.2 Asiakirjat.....	33
7.3 Tilitys	34
7.4 Henkilökunnan kouluttaminen.....	35
7.5 Perehdytys.....	35
7.6 Hankinnat.....	36
7.7 Yksintyöskentelyn välttäminen.....	36
7.8 Turvallisuustoiminnan hyödyt yritykselle	37
8 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI.....	38
8.1 Aiheen valinta ja toteutus.....	38
8.2 Tavoitteiden toteutuminen	39
8.3 Oma oppiminen.....	40
LÄHTEET	41

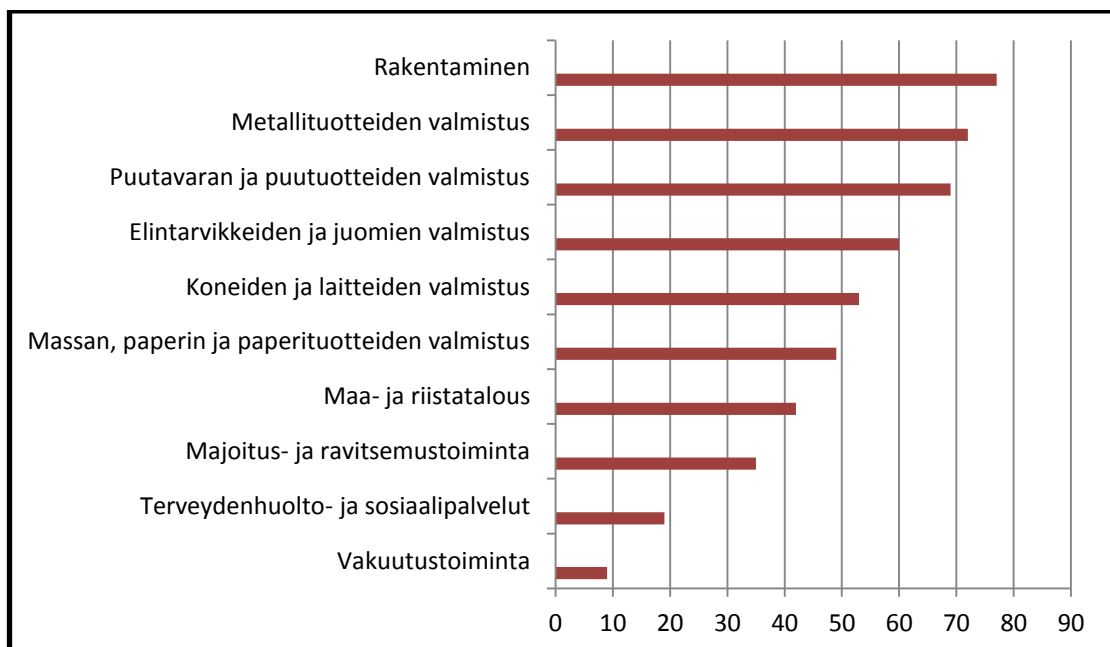
1 JOHDANTO

Aika ajoin uutisoidaan työpaikalla tapahtuneista kuolintapauksista, tapaturmista ja sairastumisista, jotka johtuvat puutteellisesta työturvallisuudesta. Jatkuvasti muuttuvassa työympäristössä riskien ennaltaehkäisy, niiden johdonmukainen arviointi ja hallinta, työturvallisuus ja työvoiman työkyvyn ylläpitäminen ovat isoja haasteita nykypäivän yritysjohtajille (Ehkäise onnettomuuksia työpaikalla 2012). Suomessa korvataan vuosittain noin 120 000 työtapaturmaa ja noin 40 näistä joutuu kuolemaan, minkä vuoksi turvallisuus on aina ajankohtainen ja kehittämisen arvoinen asia yrityksissä (Työtapaturmat 2012).

Kalajoen Lokkilinna Oy on Kalajoen hiekkasärkillä sijaitseva hotelli-ravintola, joka toimii opinnäytetyöni toimeksiantajana. Yritys on minulle tuttu kesätyöpaikkana. Työskentelin hotellin vastaanotossa kesän 2012 vastaanottovirkailijan työtehtävissä. Opinnäytetyöni tutkimusosiossa teen yritykselle turvallisuuskartoituksen. Käytän työssä kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä. Työni tutkimusongelmana on selvittää hotellin vastaanoton keskeisimpiä turvallisuusriskejä ja vaaratekijöitä. Selvitän tutkimuksessani Lokkilinnan vastaanoton merkittävimmät turvallisuusriskit ja kuinka niitä voisi ehkäistä ja/tai poistaa.

2 YRITYSTURVALLISUUS

Hotelli- ja ravintola-ala työllistää tällä hetkellä enemmän kuin 7,8 miljoonaa ihmistä Euroopan Unionissa (Hotelli- ravintola- ja catering-alan työturvallisuus 2007). Turvattomuuden lisääntyminen yhteiskunnassamme heijastuu monien muiden alojen lisäksi myös majoitusalaan, joka on määritelty yhdeksi väkivalta- eli riskialaksi (Huhtala 2004, 3). Alla olevasta kuviosta käy ilmi eri toimialoilla sattuneiden tapaturmien lukumäärä miljoonaa tehtyä työtuntia kohti vuonna 2001 (Työtapaturmat 2012).



Kuvio 1. Toimialoilla sattuneiden tapaturmien lukumäärä miljoonaa tehtyä työtuntia kohti

Tässä taulukossa on huomioitu ne tapaturmat, jotka aiheuttavat vähintään kolmen päivän sairauspoissaolon. Taulukosta käy ilmi kymmenen eri riskialttiin toimialan tapaturmatilastot. Majoitus- ja ravitsemustoiminnan toimiala yltää tilastoissa kahdeksanneksi, tuloksella noin 35 tapaturmaa miljoonaa tehtyä työtuntia kohti. Tilastoinnin kärkipäässä on rakennusala, tuloksella vajaa 80 tapaturmaa miljoonaa tehtyä työtuntia kohti. (Työtapaturmat 2012.)

Käsite yritysturvallisuus pitää sisällään yrityksen turvallisuusasioiden kokonaisvaltaisen toteutuksen. Kilpailukyky ja turvallisuus kulkevat käsi kädessä, sillä turvallisuus vaikuttaa positiivisesti liiketoimintaan ja vastaavasti hyvän liiketoiminnan edellytyksenä on turvallisuus. Yritysturvallisuuden tarkoituksena on minimoida turvallisuusriskejä ja parantaa toimintavalmiuksia onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteiden varalle. Tätä kautta pystytään maksimoimaan yrityksen tuottavuus ja kilpailukyky. (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen & Vesterinen 2008, 27–28.)

Yrityksen turvallisuusjohtaminen on keskeisimmässä roolissa yrityksen turvallisuudessa ja se ohjailee organisaation turvallisuustoimintaa. Yritysturvallisuus voidaan jakaa kymmeneen eri osa-alueeseen. Nämä osa-alueet ovat tuotannon ja toiminnan turvallisuus, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, työturvallisuus, henkilöturvallisuus, rikosturvallisuus, ulkomaantoimintojen turvallisuus, ympäristöturvallisuus, pelastustoiminta, valmiussuunnittelu sekä tietoturvallisuus. Yritysturvallisuuden osa-alueet menevät jonkin verran päällekkäin, mutta termit auttavat hahmottamaan yritysturvallisuuden eri ulottuvuuksia. Tällä turvallisuustoiminnalla pyritään suojaamaan yritykselle tärkeitä arvoja, kuten mainetta, ympäristöä, omaisuutta, tietoa ja henkilöitä. (Heljaste, ym. 2008, 27.)

2.1 Tuotannon ja toiminnan turvallisuus

Yrityksen on pyrittävä turvaamaan tuotanto ja toiminta niin, että se on häiriötöntä ja häiriön sattuessa siitä toipuminen ennalleen on mahdollisimman nopeaa. Tuotannon ja toiminnan turvallisuuden osa-alue kattaa yrityksen tuotteiden ja palveluiden turvallisuuden ja vastuun niiden turvallisuudesta. (Heljaste, ym. 2008, 28.) Jotta tuotanto ja toiminta voi olla häiriötöntä, on myös kaikkien muiden yritysturvallisuuden osa-alueiden oltava kunnossa yrityksessä. (Yritysturvallisuus 2012.)

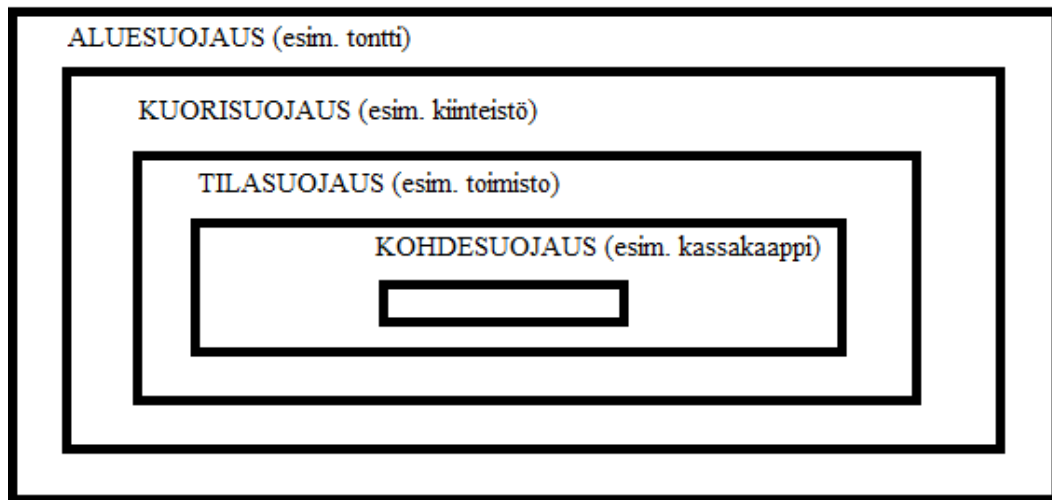
Riskien arvioinnin perusteella voidaan suunnitella tuotannon ja toiminnan jatkuvuutta ja toipumista häiriön sattuessa. Yrityksen on tärkeä arvioida liiketoimintariskejä ja kehittää vaihtoehtoisia toimintatapoja. Turvallisuuteen vaikuttaa myös

tuotteiden varastointi ja kuljetus, eli logistiikkaturvallisuus. Lisäksi tuotannon ja toiminnan turvallisuus koostuu maksuliikenteen ja sopimusten tietoturvallisuudesta sekä alihankkijoiden ja palveluntoimittajien toiminnasta. (Yritysturvallisuus 2012.)

2.2 Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus

Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus tähtää yrityksen toimipaikkojen ja – tilojen kustannustehokkaaseen suojaamiseen riskien arvioinnin pohjalta. Tämä turvallisuuden osa-alue pyrkii takaamaan häiriöttömät työskentelymahdollisuudet ja suojaamaan yritykselle tärkeää materiaalia. Kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden näkökulmasta yrityksen tulee tarkastella kiinteistön ja toimitilan turvallisuusluokitusta ja tämän perusteella suojata kiinteistö luokituksen mukaisesti. Rakenteellinen turvallisuus ja turvallisuusvalvonta ovat oleellinen osa kiinteistö- ja toimitilaturvallisuutta. Lisäksi kokousten ja neuvotteluiden turvallisuus, ylläpito, tarkastukset ja huoltosopimukset sekä sopimushallinta ja ulkoistaminen ovat tärkeitä asiakokonaisuuksia tarkasteltaessa kiinteistön tai toimitilan turvallisuutta. (Palukka, ym. 2012.)

Yksi käytetyimmistä kiinteistö- ja toimitilan turvallisuuden suojaamisen periaatteista on kehäsuojaus, jonka perusteella suojaus voidaan jakaa neljään eri tasoon: aluesuojaus, kuorisuojaus, tilasuojaus ja kohdesuojaus. Tätä suojaamisen mallia käyttämällä yritys voi saavuttaa korkean turvallisuustason kiinteistön ja toimitilan suojaamisessa. Hyvin korkea turvallisuustaso edellyttää yritykselle sopivia ja asianmukaisia suojausmenetelmiä. (Piisku & Saari 2007).



Kuvio 2. Kehäsuojausmalli

Aluesuojauksessa pyritään suojaamaan yrityksen käytössä olevan kiinteistön tai toimitilan ympärillä olevaa aluetta, kuten hotellin tonttia. Aluesuojauksesta yleisiä esimerkkejä ovat suojattavan alueen aitaus ja kameravalvonta. Kuorisuojaus pitää sisällään yrityksen ulko-ovien, ikkunoiden ja muiden aukkojen suojauksen niin, että toimitilaan ei pääse kuin asianmukaisilla tavoilla. Mekaaniset ja sähköiset lukitusjärjestelmät ovat hyviä esimerkkejä yleisesti käytetyistä kiinteistön kuorisuojaustavoista. Tilasuojaus käsittää yleensä kiinteistön tai liiketilan sisällä olevaa rajattua aluetta, kuten toimistohuonetta. Tällaista tilaa suojataan myös yleensä lukituksella, jotta tilaan pääsee vain asianmukaiset henkilöt. Kohdesuojauksella suojataan hyvin tarkasti yhtä arvokasta kohdetta, kuten kassakaappia, jossa esimerkiksi vastaanoton kassan rahoja säilytetään. (Piisku & Saari 2007).

2.3 Työturvallisuus

Työsuojelu asioista huolehtiminen on tärkeää työn sujuvuuden kannalta. Kun työturvallisuudesta pidetään huolta, työn tuottavuus ja palvelut paranevat. Tällöin sairauspoissaolot, tapaturmat, ammattitaudit ja työntekijöiden vaihtuvuus vähenee ja työntekijöiden työ on tuloksellisempaa. Turvallinen työpaikka edesauttaa hyvän yrityskuvan luomista. (Työsuojelun toimintaohjelma 2012.)

”Tämän lain tarkoituksena on parantaa työympäristöä ja työolosuhteita työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi sekä ennalta ehkäistä ja torjua työtapaturmia, ammattitauteja ja muita työstä ja työympäristöstä johtuvia fyysisen ja henkisen terveyden jäljempänä terveys, haittoja.” (Halonen & Biaudet 2002.)

Edellä mainitun työturvallisuuslain nojalla työnantaja on velvollinen pitämään huolta työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työnantajan on oltava ajan tasalla työyhteisön turvallisuuteen vaikuttavista seikoista. Näitä ovat muun muassa riittävä perehdytys, oikeanlaiset työskentelytavat ja välineet sekä tehtyjen toimenpiteiden vaikutus työturvallisuuteen. Työnantajan kuuluu perehtyä kyseisen työpaikan turvallisuusriskeihin sekä ehkäistä, minimoida ja poistaa ne mahdollisuuksien mukaan, jotta pystytään ehkäisemään työntekijöiden työstä johtuvia sairastumisia ja onnettomuuksia. (Työturvallisuus 2012.)

Työntekijän on sitouduttava noudattamaan työnantajan määäämiä ohjeita ja käyttämään oikeanlaisia työskentelytapoja ja välineitä. Huomattuaan jonkin epäkohdan työturvallisuudessa, on työntekijän ilmoitettava asiasta. (Työturvallisuus 2012.) Jotta työturvallisuus olisi sen vaatimalla tasolla, tulisi henkilöstön yhdessä johdon kanssa sitoutua noudattamaan turvallisuuslakia.

2.4 Henkilöturvallisuus

Turvallinen työyhteisö ja työympäristö parantavat työntekijöiden viihtyvyyttä ja sitoutumista työhön (Henkilöturvallisuus 2005). Henkilöturvallisuuden osa-alue kattaa työntekijöiden suojaamisen rikoksilta ja onnettomuuksilta, liiketoiminnan suojaamisen rikollisuudelta, avainhenkilöiden suojaamisen sekä liiketoiminnalle välttämättömien henkilöresurssien varmentamisen (Heljaste, ym. 2008, 29).

Henkilöturvallisuuteen liittyvät uhat voivat tulla joko yrityksen sisältä, tai ulkopuolelta. Henkilöturvallisuuden päämääränä on minimoida työntekijöihin kohdistuvia sekä työntekijöistä yritykselle koituvia riskejä. Tähän turvallisuuden osa-alueeseen panostaessa tulisi tarkastella yrityksen toimintaan liittyviä henkilöitä, kuten työntekijöitä, asiakkaita ja yrityksessä vierailevia ihmisiä. Lisäksi henkilö-

turvallisuuden osa-alue kattaa kodin ja perheen turvallisuuden, matkustusturvallisuuden, luotettavuusmenettelyt, tavoitettavuus- ja hälytysjärjestelmät, henkilösuojauksen erityistapauksissa sekä varamiesjärjestelyt. (Palukka, Kiltti, Päivinen & Anttila 2012.)

2.4.1 Yksintyöskentely

Palvelualoilla lisääntynyt yksintyöskentely tuo mukanaan turvattomuudentunnetta. Uhka väkivallasta sekä tapaturman vaara korostuu kun työskennellään yksin. Työntekijä saattaa kokea olonsa turvattomaksi kun työkaverit eivät ole apuna, mikäli jotain sattuu. (Yksintyöskentely 2012.) Etenkin majoitusyrityksissä yksintyöskentely on lisääntynyt. Yöaikaan yksintyöskentely aiheuttaa eniten negatiivisia tuntemuksia työntekijöissä, sillä silloin avun saaminen on hankalampaa ja silminnäkijöitä on vähemmän. (Huhtala 2004, 14.)

Yksintyöskentely on lisääntynyt laman myötä voimistuneen tuottavuus- tehokkuus ajattelun vuoksi, minkä seurauksena majoitus- ja ravitsemisalalla on vähennetty henkilöstöä. Alan yritysten määrä on kasvanut huomasti verrattuna alalle valmistuvien opiskelijoiden määrään. Tästä on seurannut yksintyöskentelyn lisääntyminen ja sen mukana tuomat turvallisuusriskit. (Huhtala 2004, 14.)

2.5 Muut turvallisuuden osa-alueet

Henkilöturvallisuus ja rikosturvallisuus sisältävät paljon samoja asioita. Yritykseen kohdistuva rikos voi suuntautua henkilökuntaan, muuhun henkilöön tai kiinteistöön ja sen kautta yrityksen omaisuuteen. Yrityksen johdon on koulutettava henkilöstöä ja varauduttava mahdollisia rikostilanteita varten. Yritystä ja sen ympäristöä on pystyttävä tarkastelemaan ikään kuin ”ulkopuolisen silmin”, jotta puutteellisten rakenteiden tai työtapojen muodostamat riskit huomattaisiin. Näin pystytään ennaltaehkäisemään rikoksia. Halutessaan yritykseen voidaan pyytää vierailulle poliisi, joka kouluttaa henkilöstöä rikosturvallisuuteen liittyvissä asioissa. (Rikosturvallisuus 2012.)

Työn tahallinen laiminlyönti tai vähintään huolimattomuus voivat olla työturvallisuusrikoksia. Tähän rikokseen voi syyllistyä työnantaja tai alainen ja seuraukset voivat aiheuttaa työssä turvallisuusriskejä, kuten esimerkiksi palo- ja pelastustilanteiden vaikeutumista. Sekä työntekijöiden, että esimiehen on noudatettava annettuja turvallisuusmääräyksiä ja huolehdittava työsuojelun edellytyksistä. (Työturvallisuusrikos ei ole vähäinen teko 2012).

Yrityksen on tärkeä huolehtia työntekijöiden turvallisuudesta myös kotimaan rajojen ulkopuolelle kohdistuvilla työhön liittyvillä matkoilla. Samat mallit pätevät turvallisuudessa myös ulkomailla. Ulkomaan matkalla on kuitenkin syytä ottaa huomioon kohdemaan kulttuurierot, erilaiset liiketoimintamallit sekä paikallinen lainsäädäntö. (Palukka, ym. 2012.)

Tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ennaltaehkäisy sekä nopea ja oikeanlainen toiminta onnettomuustilanteissa kuuluvat yrityksen pelastustoiminnan turvallisuuteen. Kouluttamalla ja valistamalla pyritään välttymään onnettomuustilanteilta. Onnettomuuksiin liittyviä riskejä tulee pyrkiä ennakoimaan, poistamaan ja minimoimaan mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi henkilökuntaa olisi hyvä kouluttaa yleisten kansalaistaitojen, kuten ensiavun ja alkusammutuksen osalta. (Heljaste, ym 2008 29.)

Valmiussuunnittelu pitää sisällään yritysten lakisääteisten valmiustoiminnan mukaisten velvollisuuksien toteutuksen ja toiminnan takaamisen kriisitilanteessa. Valmiussuunnittelu ja varautuminen voidaan jaotella valmiuslain mukaiseen varautumiseen ja pelastuslain mukaiseen oma-aloitteiseen varautumiseen (Valmiussuunnittelu ja varautuminen 2012). Vuonna 2003 valtioneuvosto sääti pelastuslakiin muutoksen koskien pelastussuunnitelmaa. Yli kymmenen majoituspaikan hoteleihin sekä muihin vastaaviin majoitustiloihin on laadittava pelastuslain 9 §:n 3 momentissa tarkoitettu pelastussuunnitelma. (Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 2003.)

”Tämän lain tavoitteena on parantaa ihmisten turvallisuutta ja vähentää onnettomuuksia. Lain tavoitteena on myös, että onnettomuuden uhatessa tai tapahtuttua ihmiset pelastetaan, tärkeät toiminnot turvataan ja onnettomuuden seurauksia rajoitetaan tehokkaasti.” (Pelastuslaki 2011).

Tietoturva on tärkeä osa yrityksen liiketoimintaa. Arvokkaan tiedon turvaaminen on yksi edellytys yrityksen menestymiseen. Mikäli tiedon vuoto, sen puuttuminen tai virheellisyys voisi aiheuttaa yrityksessä taloudellisia tai muita vahinkoja, on se yrityksen liiketoiminnan kannalta tärkeä turvata. (Yrityksen tietoturvaopas 2012.) Lisäksi yrityksen on huolehdittava ympäristöturvallisuudesta. Ympäristöön kohdistuvalla turvallisuustoiminnalla ehkäistään ja valvotaan yrityksen toiminnasta aiheutuvia ympäristöhaittoja ja – vahinkoja. (Palukka, ym. 2012.)

3 TURVALLISUUDEN KEHITTÄMINEN JA RISKIENHAL- LINTA

Yrityksen tulisi kehittää turvallisuutta siinä missä esimerkiksi liiketoimintaansa-
kin. Jotta turvallisuuden kehittäminen on toimivaa, tulee yrityksen selvittää ole-
massa olevat riskit ja kartoittaa epäkohdat turvallisuusasioissa. Toiminnan tulee
olla suunnitelmallista ja säännöllistä, jotta yrityksen turvallisuus kehittyisi tehok-
kaasti ja riittävästi. (Heljaste, Korkiamäki, Laukkala, Mustonen, Peltonen & Ves-
terinen 2008, 11.)

Kehityssuunnitelman avulla yrityksen voimavarat voidaan kohdistaa huomattujen
epäkohtien korjaamiseen tehokkaasti. Turvallisuuden kehittäminen yrityksessä on
hyvin yksilöllistä, sillä mikään yritys ei ole täysin samanlainen. Tämän vuoksi
muilta kopioidut hyvätkään toimintamallit eivät ole välttämättä parhaita kyseiseen
yritykseen. Toki ennestään hyviä toimintatapoja ja turvallisuussuunnitelmia voi-
daan hyödyntää, mutta turvallisuusasioita käsitellessä olisi asiaan hyvä perehtyä
jonkun, joka tuntee yrityksen hyvin. (Heljase ym. 2008, 11–12.)

Riskienhallinta on osa yrityksen turvallisuuden kehittämistä. Riskienhallinta mer-
kitsee pitkäjänteistä yrityksen toiminnan ja henkilöstön turvaamista. Riskienhal-
linnalla tarkoitetaan kaikkea yrityksen toimintaa, mikä tapahtuu riskien ja niistä
koituvien vahinkojen hallitsemiseksi. Riskit muuttuvat työpaikoilla koko ajan.
Uusia laitteita, työvälineitä, työtapoja ja kemikaaleja otetaan käyttöön, minkä
vuoksi riskienhallinnan on oltava ennakoivaa ja ajantasaista. (Ehkäise onnetto-
muuksia työpaikalla 2012) Toimiva riskienhallinta on tiedostettua, operatiivista ja
organisointua (Mitä riskienhallinta on? 2009).

3.1 Riskien kartoitus

Haavoittuvuusanalyysi on hyvä apuväline yrityksen toiminnan riskien tunnistamiseksi. Analyysillä saadaan karkea kuva asioista, jotka kohdistavat riskejä yrityksen toiminnan jatkuvuuteen (Virolainen, Nissilä & Tiihonen 2003). Analyysissä yritys aloittaa riskien arvioinnin kartoittamalla asiat, jotka ovat yrityksen toiminnan kannalta tärkeitä. Tämän jälkeen selvitetään mitä uhkia näihin asioihin kohdistuu. Kun kartoitus tehdään tässä järjestyksessä, painottuu turvallisuussuunnitelu oikeisiin asioihin. Haluttu turvallisuuden taso määräytyy yrityksen oman näkemyksen kautta. (Heljaste ym. 2008, 14–15.) Riskien kartoituksessa tulisi tämän hetken riskien lisäksi katsoa myös tulevaisuuteen ja ennakoida tulevia riskejä, jotta riskienhallinta olisi mahdollisimman tehokasta ja pitkäjänteistä. (Hakanen 2012.)

3.2 Riskien arviointi

Riskien arvioinnilla on hyvä aloittaa järjestelmällinen yrityksen riskienhallinta, jonka voi liittää jokapäiväiseen työhön. On erittäin tärkeää, että tiedostetaan työpaikan mahdolliset vaaratekijät ja arvioidaan riskien toteutumista niiden mukaan. Hyvä turvallisuudentaso kertoo hyvin hoidetusta yrityksestä. Onnettomuus- ja ammattitautiriskien ehkäisy on merkittävässä osassa yrityksen turvallisuudessa ja riskien arvioinnilla pystytään pelastamaan ihmishenkiä sekä turvaamaan terveyttä. (Ehkäise onnettomuuksia työpaikalla 2012.)

Helppo ja yleinen tapa arvioida yritykseen kohdistuvia riskejä, on tehdä niistä taulukko. Taulukkoon sijoitetaan yritykseen mahdollisesti kohdistuvat riskit sen mukaan, kuinka todennäköiseksi ne koetaan ja kuinka suurta vahinkoa ne voivat toteutuessaan yritykselle aiheuttaa. Nämä riskit on järjestettävä sen mukaan miten yritys kokee, että niihin on mahdollista ja järkevää varautua. (Heljaste ym. 2008, 15.)

3.3 Riskien ennaltaehkäisy, minimointi ja poistaminen

Kartoitettujen riskien ennaltaehkäisy on tärkeä osa riskienhallintaa. Kun riskejä osataan välttää ja ehkäistä, säästytään henkilöihin ja rakennuksiin kohdistuvien vahinkojen lisäksi myös huomattavilta taloudellisilta kustannuksilta. Kaikkien riskien olemassaoloa ei pystytä täysin poistamaan, mutta niiltä voidaan suojautua tiettyyn rajaan saakka. Kaikilta riskeiltä täysin suojautuminen ei ole kannattavaa, sillä täydellistä riskienhallintaa ei ole olemassakaan. Joidenkin riskien poistaminen voi tulla yritykselle todella kalliiksi, kun ottaa huomioon olemassa olevien riskien todennäköisyyden ja siitä koituvien seurausten vakavuuden. (Rakennuttamisen riskit 2012.)

Riskit joille pystytään heti tekemään jotain, tulee poistaa mahdollisuuksien mukaan ja jäljelle jääviä riskejä minimoida. Näitä riskejä voidaan minimoida muun muassa tekemällä työ toisella, turvallisemmalla tavalla. Turvallisempien työmenetelmien käyttö sekä ainoastaan työhön tarkoitettujen välineiden, varusteiden ja materiaalien käyttö minimoi olevassa olevia riskejä. (Ehkäise onnettomuuksia työpaikalla 2012.)

Työtapaturmista koituu yritykselle lisäkustannuksia ylityökorvausten, henkilöstöresurssien uudelleenjärjestelyn, tuotannon heikkenemisen, aikataulujen muuttumisen ja laatuhäiriöiden myötä, joten yksikin onnettomuus on liikaa. Tämänkin vuoksi riskien ehkäiseminen, minimointi ja poistaminen ovat tärkeää kaikissa yrityksissä. (Ehkäise onnettomuuksia työpaikalla 2012.) Kaikkiin turvallisuuden osaluoihin voidaan vaikuttaa kahdella tärkeällä tavalla. Ne ovat henkilöstön motivoiminen ja kouluttaminen. Jokaisen työntekijän turvallisuuden takaamiseksi työpaikoilla tulisi järjestää säännöllisin väliajoin turvallisuustarkastuksia ja – koulutuksia. (Sitoutuminen turvallisuuteen vähentäisi työtapaturmia 2009).

3.3.1 Johdon ja henkilökunnan sitoutuminen ja sitouttaminen

Johdon sitoutuminen yrityksen turvallisuusasioihin on ensisijaisen tärkeää. Mitä pienempi yritys on kyseessä, sitä sitoutuneempi johdon tulisi olla. (Heljaste, ym. 2008, 12.) Työterveyslaitos arvioi, että työtapaturmat vähenisivät huomattavasti, mikäli ylin johto sitoutuisi aidosti yrityksen turvallisuusasioihin. Vuonna 2009 Keski-suomalaisessa julkaistun artikkelin mukaan työpaikoilla, joilla osallistuttiin Nolla tapaturmaa-foorumille, työtapaturmat vähenivät noin 15 prosentilla. Samaa aikaan työtapaturmien määrä koko maassa kasvoi. (Sitoutuminen turvallisuuteen vähentäisi työtapaturmia 2009.)

Kun halutaan kehittää turvallisuutta pitkällä tähtäimellä, olisi yrityksellä hyvä olla omaa yritystä varten suunniteltu turvallisuuspolitiikka, josta ilmenee johdon ja henkilöstön vastuut turvallisuusasioissa. Tämä yhden sivun mittainen asiakirja sitouttaa johdon ja velvoittaa henkilöstön huolehtimaan yrityksen turvallisuudesta. (Heljaste, ym. 2008, 12.) Organisaatiossa olisi hyvä olla tarkkaan määriteltynä kunkin henkilön tehtävät ja vastuualueet yrityksen turvallisuusasioissa. Johdon tulisi käsitellä henkilöstön kanssa yrityksen turvallisuuspäämäärät ja -tavoitteet sekä turvallisuuspolitiikka, jotta turvallisuustoiminta olisi selkeää ja tietoista. Turvallisuusasioiden käsittely tulee olla säännöllistä ja turvallisuustoimista on pystyttävä antamaan kehittävää palautetta, jotta turvallisuustoimenpiteet ovat mahdollisimman tehokkaita. (Tarkastusohjelma 2012.)

Voidaan sanoa että yritys on johtonsa näköinen, joten usein johdon sitoutuminen turvallisuusasioihin näkyy turvallisena yrityksenä. Yrityksen johtoon kuuluu kaikki esimiestehtävissä toimivat työntekijät, minkä vuoksi on tärkeää että heillä kaikilla on selvä visio ja yhteinen päämäärä yrityksen turvallisuuden tason suhteen. Johdon tärkeänä tehtävänä on sitouttaa myös henkilöstö yrityksen turvallisuuspolitiikkaan. Turvallisuuden kannalta merkittävät investoinnit, palaverit ja keskustelut edesauttavat työpaikan luomista turvalliseksi. (Kailasalo 2012.)

3.3.2 Kouluttaminen ja tiedottaminen

Perehdyttäminen on tärkeä osa yritysturvallisuutta. Esimerkiksi kun on otettu käyttöön uusi laite, tai rekrytoitu uusi työntekijä, on tärkeää muistaa perehdytys. Hyvällä ja asianmukaisella perehdytyksellä vähennetään tapaturmia ja vaaratilanteita. Työturvallisuus laissakin veloitetaan antamaan työntekijöille tarvittavaa opetusta ja ohjausta. (Työhön perehdyttäminen ja opastus kuorittavuuden hallinnan perustana 2012).

Suuri osa ihmisistä ei kykene toiminaan tilanteen vaatimalla tavalla vaara- tai uhkatilanteessa ilman asianmukaista turvallisuuskoulutusta. Turvallisuustietoisuus vaikuttaa työntekijöiden toimintaan niin vaaratilanteissa, kuin muussa työssä. Tutkimuksen mukaan enemmistössä yrityksistä henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon turvallisuusasioissa, mikä edesauttaa henkilökuntaa kokemaan turvallisuustoiminnan heidän omaksi hyväkseen. Tämä puolestaan motivoi henkilökuntaa toimimaan yrityksen turvallisuutta edistävällä tavalla. (Heljas- te, ym. 2008, 24–25.)

Usein kun työntekijä ei tiedä miksi toimia jollakin määrättyllä tapaa, hän saattaa toimia helpomman kautta ja tästä muodostuu turvallisuusuhka. Tästä yksinkertaisena esimerkkinä voidaan pitää ovien kiilaamista auki työpaikoilla. Välttyäkseen ulkopuolisilta yritys on investoinut lukkoihin, jotka edellyttävät työntekijöiltä kulkukortin. Työntekijät saattavat kiilata oven auki, jotta on helpompi kulkea esimerkiksi ruokalaan tai tupakkapaikalle. Työntekijät pitävät ovea auki tai avaavat oven jollekin, joka on ”unohtanut” avaimen. Tällaiset henkilöt eivät välttämättä pidä uhkaa vartenotettavana tai eivät koe työpaikallaan olevan mitään mihin uhka voisi kohdistua. Tällaiset pieneltä tuntuvat toimintatavat muodostavat turvallisuusriskin. Tämän vuoksi henkilöstöä tulisi kouluttaa ja perustella heille toimintatapojen tarpeellisuus. Työntekijän on paljon vaikeampi valita helpompi tapa toimia, kun hän tiedostaa olemassa olevan turvallisuusriskin. Johdon tulisi näyttää esimerkkiä turvallisuustoimissa, kouluttaa ja tiedottaa henkilökuntaa, jotta turval-

lisuusriskit voitaisiin minimoida tai poistaa kokonaan. (Heljaste, ym. 2008, 24–25.)

3.4 Vahinko- vaara- ja hättatilanteissa toimiminen ja niistä toipuminen

Yritykselle laadittu pelastussuunnitelma ohjaa vahinko- ja vaaratilanteissa toimimisessa. Tämän vuoksi pelastussuunnitelman tulisi olla ajantasainen ja siihen täytyisi perehdyttää kaikki työntekijät. Pelastussuunnitelmasta ilmenee esimerkiksi kuinka tulee toimia tulipalon sattuessa. Pelastussuunnitelmaan perehtymisen lisäksi työntekijöiden on tiedettävä erinäisiä turvallisuusseikkoja itse rakennuksesta, kuten mahdollisen väestönsuojan ja hätäpoistumisteiden sijainti. Turvallisuuskoulutuksissa saatu oppi ohjaa työntekijöitä toimimaan turvallisuutta uhkaavissa tilanteissa.

Kartoitettuaan mahdolliset riskit ja uhkatekijät, yrityksen tulisi hankkia niitä varten oikeanlainen vakuutusturva. Vakuutuksilla on kuitenkin omat rajansa, eivätkä ne aina pysty palauttamaan menetettyä. Tämän vuoksi vakuutusturva on hyvä yhdistää toimivaan yrityksen turvallisuuden kehittämiseen. (Heljaste, ym. 2008, 17.)

4 HOTELLI-RAVINTOLA LOKKILINNA

Hotelli-ravintola Lokkilinna sijaitsee Kalajoen hiekkasärkillä. Yritys on perustettu vuonna 1995 ja sen omistaa perheyhtiö, jota johtaa Aarre Antti-Roiko. Ravinto-
loitsijana Lokkilinnassa toimivat Tarja Leppilampi ja hänen miehensä Matti Laakso. (Takala 2007, 1). Lokkilinnassa työskentelee noin kymmenen vakituista työntekijää ympärivuotisesti ja sesonkiaikana henkilömäärä on yli 20. Hotellin vastaanotossa oli kesällä 2012 kaksi vakituista työntekijää, kaksi kesätyöntekijää sekä kaksi työharjoittelijaa. (Takala 2007, 2).

Yhteistyökumppaneina toimivat muut alueen matkailuyritykset sekä Kalajoen kaupunki. Hotelli-ravintola Lokkilinna on yksityinen yritys eikä kuulu mihinkään ketjuun. Hotellilla on käytössään oma varausjärjestelmä. Asiakkaat pystyvät tekemään varauksia Lokkilinnan Internet-sivuilla löytyvän varausjärjestelmän kautta, sähköpostitse, puhelimitse tai paikanpäällä. Lisäksi hotelliin voi tehdä varauksia varauspalvelu - Booking.com:in kautta.

4.1 Palvelut

Lokkilinnan palvelukonseptiin kuuluvat majoitus-, ravintola- ja kokouspalvelut. Hotellissa on yhteensä 27 huonetta. Kaikissa huoneissa on näköala merelle päin. 21 huoneessa on terassi sekä minikeittiö tai sauna. Näihin huoneisiin on saatavilla myös kaksi lisävuodetta. Lisäksi kesäaikaan on käytössä isompi perhehuone, johon pystyy majoittumaan kerralla 5-6 henkilöä. Huoneissa on langaton Internet-yhteys. Vuodepaikkoja hotellissa on yhteensä 85 henkilölle. Lisäksi hotelli välittää eritasoisia loma-asuntoja. Loma-asunnot ovat pääosin yksityisten henkilöiden omistamia. (Takala 2007, 3.)

Hotellissa on kolme pienempää päärakennuksen huonetta, joissa ei ole parveketta. Kesäsesonkina tällainen kahden hengen huone maksaa 120€/vrk ja sesongin ulkopuolella 85€/vrk. Minikeittiöllinen huone parvekkeella kahdelle hengelle maksaa kesäsesonkina 140€/vrk ja sesongin ulkopuolella 95€/vrk. Saunallinen huone par-

vekkeella kahdelle hengelle maksaa kesäsesonkina 150€/vrk ja sesongin ulkopuolella 105€/vrk. (Hinnasto – hotellihuoneet 2012.)

Lokkilinnan ravintolassa on täydet anniskeluoikeudet. Ravintola on avoinna ympäri vuoden maanantaista sunnuntaihin, joulun pyhiä lukuun ottamatta. Ravintolan pääsalissa on 130 asiakaspaikkaa ja alakerran lasiterassilla 40 asiakaspaikkaa. Ravintolassa on päivisin lounas noutopöydästä ja iltaisin ruokaa voi tilata à la cartelistalta. Kesäaikaan käytössä ovat myös ravintolan jäätelökioski ja meriterassi. (Takala 2007, 3.)

Lokkilinnassa on kolme erikokoista kokoustilaa. Merikabinetti soveltuu 50 henkilölle. 20 henkilön saunakabinetin kokoustiloista on suora yhteys tilaviin saunatiloihin. Merinäköalalla varustettu kokouskabinetti soveltuu 15 henkilölle. Kokouspalveluun kuuluu kokoustilan lisäksi asianmukaiset kokousvälineet, tarjoilu, kokousemännän palvelut sekä lounas noutopöydästä ja/tai päivällinen. Halutessaan kokouspakettiin voi liittää myös majoittumisen. (Takala 2007, 3.)

4.2 Asiakkaat

Hotellin asiakaskunta koostuu useista eri kohderyhmistä. Sesongin ulkopuolella liikemiehet ovat hotellin suurin käyttäjäryhmä. Heille on tarjolla liikemiespaketti, joka sisältää majoittumisen lisäksi lounaan ja/tai päivällisen hotellin ravintolassa. (Takala 2007, 3.)

Kesäsesongin aikana majoittujat ovat pääosin lomailevia perheitä. Lisäksi kesäisin hotellissa majoittuu paljon golfaamaan saapuneita matkalaisia. Hotelli tarjoaa erikseen räätälöidyt majoituspaketit sekä perheille että golfaajille. Majoituksen lisäksi perhepakettiin kuuluu lippu kylpylä Sanifaniin tai vesipuisto Jukuparkiin. Golfpakettiin sisältyy golfliput Hiekkasärkkien golfkentälle. (Takala 2007, 3.)

Kaksi kesäsesongin suurinta tapahtumaa Hiekkasärkillä ovat Kalajoen juhannus ja Venetsialaiset, joihin molempiin hotellilla on tarjolla oma majoituspaketti. Lisäksi yritys tekee yhteistyötä muun muassa Tanssipaviljonki Merisärkän kanssa, jonne

hotellilla on saatavilla hyvin suosittu viihdepaketti, joka sisältää majoittumisen sekä sisäänpääsyn Merisärkälle. (Takala 2007, 4.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Käytin tutkimuksessani laadullisia eli kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Valitsin käytettäväksi tutkimusmenetelmiksi avoimet teemahaastattelut ja osallistuvan haavainnoinnin. Haastattelin lähintä esimiestäni ja muita Hotelli Lokkilinnan vastaanoton työntekijöitä sekä työharjoittelijoita. Koska haastateltavia ei ollut monta, pyrin syventämään haastatteluja, jotta sain mahdollisimman laadukasta aineistoa tutkimukseeni.

5.1 Haastattelut

Haastattelu on yleensä laadullisessa tutkimuksessa käytetty päämenetelmä. Valitsin haastattelun menetelmäksi, koska se on mielestäni kattavin tapa saada tietoa yritykseen liittyvistä asioista. Haastattelu on myös joustava tapa kerätä aineistoa, sillä haastattelun kulkua pystytään säätämään tilanteen vaatimalla tavalla. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2004, 194.)

Haastatteluissa oli teemahaastattelun ja avoimen haastattelun piirteitä. Haastattelu oli teemahaastattelu, jossa haastateltavilla oli teema jo etukäteen tiedossa, mutta he eivät kuitenkaan tieneet tarkasti mitä kysytään. Haastatteluissa pyrin selvittämään muun muassa haastateltavien ajatuksia ja mielipiteitä vapaasti keskustelemalla, kuten avoimelle haastattelulle on tyypillistä. (Hirsijärvi ym. 2004, 197–198.)

Pyrim hoitamaan mahdollisimman monta haastattelua kasvotusten keskustellen, jotta vastaukset tulisivat mahdollisimman spontaanisti ja todenmukaisesti. Lisäksi kasvokkain haastateltaessa oli helppo havainnoida haastateltavan reaktioita ja esittää mahdollisia jatkokysymyksiä vastausten ja reaktioiden pohjalta. Yhden haastattelun kävimme puhelimitse pitkän välimatkan vuoksi.

Hoidin kaikki haastattelut yksilöhaastatteluina, työharjoittelijoiden haastattelua lukuun ottamatta. Heidän kanssaan kävin tiedonkeruun parihaastattelun muodossa. Tämä johtui osaksi heidän omasta toiveestaan. Heillä oli täysin samat lähtö-

kohdat ja haastateltaessa he täydensivät toistensa vastauksia, minkä vuoksi pari-haastattelu oli heidän kohdallaan mielestäni hyvä vaihtoehto.

5.2 Havainnointi

Osallistuvan havainnoinnin valitsin menetelmäksi, sillä työskentelin monen kuukauden ajan yrityksessä ja tein havaintoja tutkimastani asiasta. Mielestäni olin hyvässä roolissa havainnoijana, sillä työskentelin Lokkilinnan vastaanotossa niin kuin kaikki haastateltavatkin. Toisaalta ulkopuolisena havainnoijana turvallisuusriskejä olisi osannut katsoa ehkä paremmin myös esimerkiksi asiakkaan näkökulmasta, kun nyt keskitytin tutkimuksessa työntekijän näkökulmaan haastateltavien roolin vuoksi.

Teoriaosuuden kirjoitettuani minulla oli laajempi ja yksityiskohtaisempi käsitys yritysturvallisuudesta. Tämä pohjusti hyvin tutkimuksen tekoa, sillä teorian tiedon omaksuttuani osasin hahmottaa oleellisia asioita, jotka vaikuttivat Lokkilinnan turvallisuuteen. Havainnoimalla pystyin huomaamaan asioiden todellisen laidan. Huomasin muun muassa ristiriitoja haastateltavien vastauksissa ja siinä miten todellisuudessa asiat olivat. Ristiriitoja oli myös haastateltavien välisissä vastauksissa. Esimerkiksi osa haastateltavista kertoi perehdytyksessä käytävän läpi myös turvallisuusnäkökulma, kun taas itse havaitsin ja osa haastateltavista kertoi, ettei sitä huomioitu lainkaan.

5.3 Tutkimuksen toteutus

Turvallisuuskartoitusosiossa käsittelin haastatteluiden ja havainnoinnin avulla keräämääni aineistoa Lokkilinnan turvallisuustilanteesta. Käsittelin Lokkilinnan turvallisuutta lähinnä näiden neljän majoitusliike-yrityksen kannalta tärkeimmiksi kokemieni turvallisuuden osa-alueiden näkökulmasta: tuotannon ja toiminnan turvallisuus, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, työturvallisuus ja henkilöturvallisuus. Haastattelin yhteensä viittä eri henkilöä, jotka työskentelevät tai ovat työskennel-

leet Hotelli Lokkilinnan vastaanotossa vuonna 2012. Lisäksi liitin tutkimukseen myös omaa havainnointiani.

Haastateltavia oli yhteensä viisi: Lokkilinnan vastaanottopäällikkö, yksi vakituinen vastaanoton työntekijä, vastaanoton kesätyöntekijä ja kaksi työharjoittelijaa. Vastaanottopäällikkö on työskennellyt yrityksessä seitsemän vuoden ajan ja tästä ajasta kuusi vuotta vastaanottopäällikkönä. Vakituksessa työsuhteessa oleva vastaanottovirkailija on työskennellyt yrityksessä viisi vuotta. Vastaanottovirkailijan työn lisäksi hän työskentelee yrityksen kerroshoitajana. Vastaanoton kesätyöntekijä työskenteli Lokkilinnassa vuoden 2012 toukokuusta syyskuuhun saakka. Lisäksi Lokkilinnassa oli kesällä kaksi työharjoittelijaa, jotka opiskelevat Kalajoen ammattikoulussa matkailua toista vuotta. Työharjoittelijat suorittivat Lokkilinnassa viiden viikon mittaisen työharjoittelun, josta kaksi viikkoa hotellin vastaanotossa. Itse työskentelin hotellin vastaanotossa vuoden 2012 kesäkuusta lokakuuhun saakka.

Esitin vastaanottopäällikölle kysymyksiä, jotka liittyivät hotellin tuotannon ja toiminnan turvallisuuteen, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuteen sekä työ- ja henkilöturvallisuuteen. Kävin tämän haastattelun hieman laajemmin vastaanottopäällikön kanssa, johtuen hänen keskeisestä asemastaan yrityksessä. Vastaanottovirkailijoille esittämäni kysymykset painottuivat työturvallisuuden ja henkilöturvallisuuden osa-alueisiin. Työharjoittelijoille pidin pienimuotoisen parihaastattelun, jonka kysymykset käsittelivät lähinnä työhön perehdytystä.

Kaikki muut haastattelut kävin kasvotusten, paitsi kesätyöntekijän haastattelun. Pitkän välimatkan vuoksi fyysinen tapaaminen ei ollut mahdollista, joten haastattelin häntä puhelimitse. Valitsin hänet ensimmäiseksi haastateltavakseni, sillä hän ei ole niin keskeisessä roolissa Lokkilinnassa, kuin vakituiset työntekijät. Mikäli tässä haastattelussa minulla olisi ilmennyt ongelmia tai kehitysideoita tulevia haastatteluita varten, olisin pystynyt valmistautumaan seuraaviin haastatteluihin paremmin. Kaikki muut haastattelut hoidin seuraavana päivänä samalla kertaa,

sillä jouduin ajaman Kalajoelle haastateltavia tapaamaan. Näin sain hoidettua kaikki haastattelut samalla reissulla.

6 TURVALLISUUSKARTOITUS

6.1 Perehdytys

Vakituisen henkilöstön mukaan perehdytyksessä otetaan huomioon turvallisuus näkökulma käymällä uusien työntekijöiden kanssa taloa läpi ja näyttämällä missä palotiet, sähköpääkeskukset sekä sammutusvälineet sijaitsevat. Lisäksi vastaanottopäällikkö kertoi, että perehdytyksessä kerrotaan kuinka erilaisten asiakkaiden ja asiakastilanteiden kanssa kuuluu menetellä. Itse en muista, että minulle olisi erikseen tällaisista turvallisuusasioista perehdytyksessä tai työssäoloaikani puhuttu.

Vastaanoton kesätyöntekijä luonnehti perehdytystä yhdeksi hänen uransa parhaimmista. Hän kertoi saaneensa muilta työntekijöiltä hyviä neuvoja ja apua aina tarvittaessa. Kesätyöntekijän mukaan hänelle ei perehdytyksen tai työssäolon aikana kuitenkaan kerrottu yrityksen turvallisuusasioista tai annettu siihen liittyvää materiaalia tutkittavaksi, mutta hän kuitenkin itse mielestään tiedostaa vastaanoton turvallisuusriskit. Hän ei tiennyt, että yrityksellä ei ole pelastussuunnitelmaa. Hän ei myöskään tiennyt, että yrityksellä on voimassaoleva perehdytyskansio ja asiakirja, josta käy ilmi esimerkiksi kuinka tulipalotilanteessa tulee toimia.

Harjoittelijat olivat yhdenmielisiä siitä, että vastaanoton työtehtäviin perehdyttäminen tehtiin hyvin ja kärsivällisesti. Kysyin kuinka perehdytyksessä otettiin huomioon turvallisuusasiat. Kuten harjoittelijat, myöskään minä en saanut perehdytyksen yhteydessä minkäänlaista tietoa tai materiaalia yrityksen turvallisuusasioista.

”Ei meille kerrottu mitään turvallisuusjuttuja. Uloskäynnit tuli kuitenkin tutuiksi muutenkin työn ohella, mutta ei me tiedetty mitä uloskäyntiä käytettäisiin hätätilanteen tullen... Eikä näytetty tai opetettu mitään tulipalo tai muihin vaaratilanteisiin liittyvää.”

Kun mietin opinnäytetyöni aihetta, vastaanottopäällikkö ehdotti minulle aluksi, että tekisin Lokkilinnalle puuttuvan pelastussuunnitelman. Lisäksi se, että pelastussuunnitelman puuttuminen on lainvastaista, on se mielestäni kohtalainen tur-

vallisuusriski. Yhdessä puuttuvan turvallisuusperehdytyksen ja puuttuvan pelastussuunnitelman kanssa muodostuu suurempi turvallisuusriski. Olen samaa mieltä siitä, että perehdytys oli kaikin muin puolin moitteeton, mutta turvallisuus näkökulma puuttui täysin. Kuten teoriaosiossakin ilmoitin, työturvallisuuslain velvoittama asianmukainen perehdytys ja työhön ohjaus vähentävät tapaturmia ja vaaratilanteita ja ovat tärkeitä seikkoja uusia työntekijöitä rekrytoitaessa tai uusia laitteita hankittaessa.

6.2 Ilmapiiri ja asenteet

”Lähimmän esimiehen kanssa pystyi kommunikoimaan hyvin ja se oli tärkeää kaikissa asioissa, kuten turvallisuus asioissa. Hänelle pysty puhumaan asioista ja uskon että se tekisi niitten asioiden eteen jotakin, jos ilmenis jotain turvallisuusriskejä... Ylempi johto olisi voinut olla kiinnostuneempi ja sen läsnäoloa ei yrityksessä juurikaan mun mielestä näkyny.”

Kuten kesätyöntekijä, myös harjoittelijat ja minä olimme samaa mieltä siitä, että olisimme pystyneet kääntymään vastaanottopäällikön ja muiden hotellin vastaanoton työntekijöiden puoleen, mikäli olisimme kokeneet työympäristömme jollakin tapaa turvattomaksi. Harjoittelijat kokivat kuitenkin, että osa Lohkilinnan hotellin yhteydessä toimivan ravintolan työntekijöistä ei ollut yhtä helposti lähestyttäviä. Tästä heidän kanssaan olen osin samaa mieltä. Vaikka se, että ravintolalla ja hotellilla oli eri yrittäjät, ei olisi saanut näkyä ulospäin, huomasin sen kuitenkin työntekijänä. Suurin osa ravintolan työntekijöistä oli mielestäni helposti lähestyttäviä ja yhteistyöhaluisia. Joidenkin kanssa yhteistyö ei ollut kuitenkaan täysin mutkatonta. Tämä hankaloitti välillä työskentelyä ja kenties myös vaaratilanteen sattuesssa yhteistyöskentely olisi ollut tällaisten työntekijöiden kanssa vaikeampaa.

Kysyessäni kuinka työpaikan ilmapiiri vaikuttaa turvallisuuden toteutumiseen ja kehittämiseen työpaikalla, vastaanottopäällikkö kertoi työilmapiirin olevan hyvin avoin ja tiivis, mikä edesauttaa tärkeiden asioiden käsittelyssä. Kuitenkin viime kädessä muutoksista vastaavat omistajat, jotka eivät ota turvallisuusriskejä tarpeeksi vakavasti päällikön mielestä.

”Henkilökunnan välillä ilmapiiri on hyvä ja asioista pystytään puhumaan, mutta omistajiin välit on huonommat eikä ne ota näitä asioita vakavasti. Tuntuu että pitää oikeasti sattua jotaki vakavaa, ennen ku tuommoset asiat tajutaan.”

Myös vakituinen vastaanoton työntekijä toivoisi johtoportaalta enemmän kiinnostusta työntekijöidensä päivittäistä työtä ja työympäristön turvallisuutta kohtaan. Hän toteaa että vaikka halua olisi vaikuttaa asioihin, menee kaikki silti yleensä johtoportaan kautta.

”Ei kyllä osoita kiinnostusta.. Tietenki nuo jauhesammuttimet nyt huolletaan kun on aika, mutta ei oikeestaan muuten... No kyllä me työntekijät ollaan ku se on pakko ku täällä ollaan nyt töissä niin enempi huomioida turvallisuusasioita ja tietysti halutaan asiakkaistaki pitää huolta, ettei asiakkaille mitään täällä satu.”

Yhdyn muiden työntekijöiden mielipiteeseen hyvästä ja tiivistä ilmapiiristä vastaanoton työntekijöiden kesken. Tämä mahdollistaa sujuvan tiedonkulun ja täten vaikuttaa myönteisesti yrityksen turvallisuuteen. Kuitenkin johtoportaan asenne ja suhtautuminen muodostaa merkittävän turvallisuusriskin. Esimerkkinä omistajien välinpitämättömyydestä on vesivahinko, joka tapahtui yhdessä Lokkilinnan hotel-lihuoneessa kesällä 2012, kun asiakas nukahti suihkuun. Vesi levisi huoneeseen ja hieman käytävänkin puolelle. Omistajien päätöksestä huoneen lattiat kuivattiin normaalisti siivousvälineillä ja annettiin olla. Tämän jälkeen huone palautettiin pian asiakaskäyttöön. Usein tällaisesta hoitamattomasta vesivahingosta seuraa vakavia kosteusvaurioita ja niistä homekasvustoa, joka on terveydelle haitallista.

Tällaisen esimerkin avulla mielestäni näkee, kuinka johtoportaan suhtautumisessa yrityksen asioihin on paljon parantamisen varaa. Ja kuten sanotaan; ”Yritys on johtonsa näköinen”. Tämä on mielestäni osuva sanonta ja ilmenee Lokkilinnassa johdon välinpitämättömyyden heijastumisena yrityksen turvallisuustilanteeseen. Monet turvallisuusriskin muodostavat asiat olisivat helposti korjattavissa, mikäli johto näin haluaisi.

6.3 Koulutukset ja tarkastukset

Vastaanoton molemmat vakituiset työntekijät ovat ensiaputaitoisia. Lokkilinnan työntekijät osallistuivat koko Hiekka Särkkien yhteiseen turvallisuuskoulutukseen vuonna 2009. Tuolloin he saivat alkusammutus- ja hätäensiapukoulutuksen. Muihin turvallisuuskoulutuksiin työntekijät eivät muista osallistuneensa Lokkilinnassa työskentelynsä aikana. Kuten jo teoriaosiossa mainitsin, suuri osa ihmisistä ei osaa toimia vaara- ja uhkatilanteissa tilanteen vaatimalla tavalla, ellei ole saanut asianmukaista koulutusta. Kouluttamisella minimoidaan vaara- ja vahinkotilanteista aiheutuvia haittoja ja kustannuksia, joten henkilöstön kouluttaminen on tärkeä investointi, mistä ei tulisi tinkiä.

Vastaanottopäällikkö otti haastattelun aikana esiin Lokkilinnaa koskevia raportteja, joista ilmeni yritykseen tehtyjen tarkastuksien tuloksia. Lokkilinnassa käy paloturvataarkastaja vuosittain ja vuonna 2012 hotelli selvisi tarkastuksesta puhtain paperein. Edellisvuonna tarkastuksen yhteydessä Lokkilinnassa määrättiin puhdistamaan ilmastointikanavat ja vaihtamaan yksi vanhentunut jauhesammutin. Päällikön mukaan tällaiset ”pakolliset” palotarkastajan määräämät korjaukset kyllä hoidetaan yrityksessä, mutta muut turvallisuusriskit jätetään yleensä huomiotta.

Turvataarkastaja kävi edellisen kerran Lokkilinnassa vuonna 2007 ja löysi hotellista turvallisuusriskejä aiheuttavia puutteita. Tarkastaja määräsi, että vastaanottoon tulee rakentaa toinen poistumistie ja käyttöön tulee ottaa sähköinen palohälytysjärjestelmä. Näitä puutteita ei ole tähänkään päivään mennessä vielä korjattu. Tällainen tuskin olisi suuren ketjun hotelleissa edes mahdollista, toisin kuin pienemmissä yksityisissä yrityksissä, joissa täysi päätäntävalta on omistajilla.

6.4 Työntekijöiden kokema turvallisuus

Kysyessäni kuinka kesätyöntekijä luonnehtisi työympäristön turvallisuutta, hän kertoi että koki työympäristön turvalliseksi. Hänen mielestään turvallisuudentunteeseen vaikutti paljon se, että hänen ei tarvinnut kertaakaan työskennellä yksin,

vaan ympärillä oli aina työkavereita tuomassa turvallisuuden tunnetta, mikäli jotakin tapahtuisi. Hän kertoi, ettei työssään kokenut vaaratilanteita. Tiedustelin häneltä, millaiseksi hän koki omat vaikutusmahdollisuutensa työpaikan turvallisuusasioihin.

”Mun mielestä mulla oli ihan hyvät mahdollisuudet vaikuttaa niihin ku ilmapiiri työpaikalla oli hyvä ja kommunikointi toimi. Lähin esimies oli helposti lähestyttävä ja hyvä esimies niin se vaikutti paljon että oli turvallinen työympäristö... Iltaisin kassa laskettiin vastaanotossa asiakkaiden nähden ja se aiheutti pientä jännitystä, jos joku asiakas olisi kiinnostunut rahoista. En pelänny kuitenkaan että uhka kohdistuisi minuun, vaan rahoihin. Enkä joutunut kertaakaan työskentelemään yksin ja aina oli apuna ja turvana muita työntekijöitä paikalla, joten ei pelottanut... Yksin jos olis joutunut olemaan ja laittamaan lukot ja hälytykset päälle niin olisi saattanut pelottaa, mutta muuten olin ihan turvallisesti mielin.”

Vastaanottopäällikkö luonnehti Lokkilinnassa vallitsevaa turvallisuustilannetta keskinkertaiseksi ja totesi, että paljon olisi parantamisen varaa. Hänen mukaansa Lokkilinnalla on täysi vakuutusturva. Päällikkö on omasta mielestään tietoinen vastaanoton turvallisuusriskeistä ja kokee, että jos jollakin henkilökunnasta on mahdollisuus vaikuttaa yrityksen turvallisuus asioihin, niin hänellä. Kysyin oliko hänen työsuhteensa aikana yrityksessä tapahtunut rikollisuutta. Lisäksi tiedustelin millaisia vaaratilanteita tai pelkotilanteita hän on kokenut työssään.

”Viis vuotta sitten tänne murtauduttiin yöllä alaterassin kautta ja varkaat sai saaliikseen tupakkia ja alkoholia. Ryöstö huomattiin vasta ku aamuvuorolainen tuli töihin ku meillä ei sitä yövastaanottoa oo... En oo oikeestaan pelännyt, paitsi jotkut aggressiiviset asiakkaat on aiheuttanu vähä pelkoa, mutta mitään fyysistä rikollisuutta ei oo työntekijöihin kohdistunut.”

Varkaat murtautuivat yrityksen tiloihin alakerran kesäterassin kautta. Koska yrityksellä ei ollut tuolloin vielä käytössä hälytysjärjestelmää, vaan pelkästään videovalvonta, murto huomattiin vasta aamulla. Tämän jälkeen yritykseen hankittiin vartiointiliikkeen kautta hälytysjärjestelmä murtojen varalle.

”Loppujenlopuksi täältä ei ollu viety muutako tupakkaa ja muutama viinapullo. Kuitenki se mitä ne sai vahinkoa aikaseksi niin oli suurempaa, ku ne hajotti kaikki ovet tuolta alhaalta kirveellä ja ne ei varmaan muistanu mistä ne pääsee tänne ylös niin joutuu joka oven hajoittaan.”

Aamutyövuoroon saapunut virkailija totesi, että ryöstön jälkeen yksintyöskentely on aiheuttanut hieman jännitystä ja ikinä ei voi tietää mitä on vastassa. Ryöstön jälkien löytämisen lisäksi työntekijä ei muista kokeneensa muita vaara tai pelkotilanteita, joita olisi kokenut Lokkilinnan vastaanotossa. Hän kertoo kuitenkin vastaanoton hoitaman mökinvuokrauksen yhteydessä joskus esiintyvistä pelkotilanteista.

”Ei oo asiakkaat lähteny aikanaan sieltä pois ja on sitte pitäny mennä niitä sieltä ajamaan ja sehän on semmonen uhkatilanne, että en oo sitte yksinään ainakaan lähteny. Että se on oikeestaan semmonen ainut tilanne, missä on tuntunu, että hyi juoksisko karkuun ja missä auton avaimet on?”

Kysellessäni työturvallisuuteen liittyviä kysymyksiä, kävi jälleen ilmi että yrityksellä ei ole voimassaolevaa pelastussuunnitelmaa, eikä työsuojeluhenkilöä ole määritetty. Vastaanottopäällikön mukaan vastaanotossa on olemassa perehdytyskansio, mutta hän ei tiedä missä tuo asiakirja tällä hetkellä sijaitsee. Paloturvallisuuden liittyvä asiakirja vastaanotosta myös löytyy.

Vastaanottopäällikkö ei muista että hotellin vastaanotossa olisi sattunut mitään työtapaturmia hänen aikansa, mutta toisen yrittäjän omistaman ravintolan puolella niitä on käynyt. Kysyin myös päälliköltä millä tavalla johto, eli omistajat näyttävät kiinnostuksensa yrityksen turvallisuus asioihin.

”Johto ei puutu asioihin. On yritetty saaha sähköistä palojärjestelmää, mikä mun mielestä on lain mukaan pakollinen nykypäivänä. Ja respassa pitäisi olla toinen poistumistie, jos sattuu että sinne joku ulkopuolinen tulee ja tarvii paeta. Näistä asioista on yritetty sanoa niille, mutta ei niitä tunnu kiinnostavan ja mitään ei tapahu vaikka halua oiski.”

Vakituinen vastaanottovirkailija ei saa myöskään päähänsä vastaanotossa tapahtuneita työtapaturmia. Hän luonnehtii työympäristöään melko turvalliseksi ja toteaa, että tuskin missään työpaikassa voi olla täysin turvallista. Virkailija on sitä mieltä, että mikäli oikein asiakseen ottaisi jonkun asian muuttamisen, menisi se luultavasti jossakin vaiheessa läpi johtoportaallemme. Myöskään työharjoittelijat eivät osanneet kertoa mitään turvallisuusriskejä, pelko- tai vaaratilanteita, joita olisivat harjoittelunsa aika kohdanneet.

Itse koin pientä pelkoa kerran työskennellessäni illalla yksin, kun vastaanottoon tuli mökkiä vuokraamaan epäilyttävän oloinen henkilö. Olisin luultavasti jättänyt mökin vuokraamatta, mikäli paikalla olisi ollut muitakin henkilöitä, mutta yksin ollessani en halunnut kiivastuttaa asiakasta. Kuten kaksi haastateltavaakin jo mainitsi, aiheuttaa yksintyöskentely joskus negatiivisia tunteita ja sellaista tulisi mahdollisuuksien mukaan välttää, jotta työntekijät voivat hyvin. Vaikka arkinen työskentely Lokkilinnassa ei tuottanutkaan minulle tai muille työntekijöille sen suurempia vaara- tai uhkatilanteita, on yrityksessä monta turvallisuusriskiä. Näiden riskien toteutuminen voi olla vain ajan kysymys.

6.5 Tulipalotilanteessa toimiminen

Halusin testata hieman haastateltavien turvallisuustietoutta ja kysyin heiltä kuinka he toimisivat tulipalon syttyessä, esimerkiksi hotellin vastaanotossa. Päällikön ja vastaanottovirkailijan vastaukset olivat lähestulkoon samanlaisia. Ensimmäisenä he soittaisivat palokunnalle ja sitten tilanteesta riippuen pelastaisivat joko ihmiset tai aloittaisivat alkusammutuksen. Kesätyöntekijä vastasi kysymykseen hieman empien:

”No eka soittaisin varmaan hätänumeroon ja sitte evakuoisin. En kylä tiedä miten se tapahtuu. Sitte yrittäisin alkusammuttaa, jos mahdollista ja jos on välineitä. En oikeestaan tiä missä sammuttimet on... Ei oo kyllä kerrottu mitään nuista, eikä annettu minkäänlaista materiaaliakaan. Tietysti oisin voinu ite tutustua. Oma tyhmyyttäkihän se on.”

Itse olin tutustunut tämän opinnäytetyön vuoksi yrityksen tulipalotilanneoppaaseen. Tämänkin oppaan löysin, koska itse tutkin huoneiden huonekansioita löytääkseni työni kannalta merkittävää materiaalia. Mikäli yrityksellä on olemassa tuollainen asiakirja, tulisi se ehdottomasti hyödyntää ja antaa henkilökunnan tarkasteltavaksi. Asiakirjasta ilmenee esimerkiksi mistä löytyy hotellin evakuointipaikka ja tähän kaikkien työntekijöiden kuuluisi tietää. Jälleen tulen siihen, kuinka suuri merkitys kouluttamisella on tositilanteen sattuessa.

6.6 Turvallisuuden kehittäminen

Kesätyöntekijän kehitysehdotus Lokkilinnan turvallisuuteen liittyy rahojen tilitykseen. Hän siirtäisi rahojen tilityksen pois asiakastiloista. Omasta mielestänikin tämä olisi hyvä idea, sillä tilitys hoituisi huomattavasti nopeammin, kun ympärillä olevat häiriötekijät poistuisivat. Vakituinen virkailija rakentaisi vastaanottoon toisen poistumistien ja välttäisi mahdollisuuksien mukaan yksintyöskentelyä. Tiedustelin myös vastaanottopäälliköltä kuinka hän haluaa ja aikoo tulevaisuudessa kehittää yrityksen turvallisuutta.

”No aijon viiä tän sun opparin eteenpäin ja näyttää sen omistajille, jos ne sitten sais ymmärtämään ja kiinnostumaan näistä asioista. Sitte vois parantaa tuota kameravalvontaa ja öisin vois olla päivystäjä, jos jotaki sattuu. Sitte tänne olis ihan hyvä asentaa semmoset vesisprinklerit ku täältä on pitkä välimatka keskustaan ja hälytyksestä voi mennä tuntiki että apua saapuu paikalle.”

Mielestäni yrityksen tulisi hoitaa kuntoon kaikki turvallisuusasiakirjat, kuten pelastussuunnitelman laatiminen. Lisäksi olemassa olevat asiakirjat, kuten perehdytyskansio ja tulipalotilanne-opas tulisi laittaa vastaanotossa helposti löydettävään ja tiettyyn paikkaan. Työntekijät tulisi perehdyttää näihin asiakirjoihin jo heti heidän työsuhteensa alussa, jotta asiakirjoista saadaan kaikki irti turvallisuuden kannalta.

Lisäksi minulla pisti silmään, että vastaanotossa ei ole hätäpainiketta, joka yleensä hotellin vastaanottotiskin alta löytyy. Mielestäni olisi syytä harkita sen hankkimis-

ta, sillä hätätilanteen tullen painiketta käyttäen avun saa kutsuttua paikalle nopeasti ja huomaamattomasti. Pelkästään painikkeen olemassaolo saattaa lisätä henkilökunnan turvallisuudentunnetta. En myöskään löytänyt vastaanotosta pommiuhkalomaketta, joka yleensä hotelleissa on nopeasti saatavilla puhelimen lähettyvillä, mikäli tuollainen uhkaussoitto hotelliin tulee. Tämä ei ole suuri investointi, sillä tuollaisen lomakkeen saa varmasti tulostettua Internetistä helposti, eikä siitä mitään haittaakaan voi olla.

6.7 Kiinteistö- ja toimitila

Haastattelussa kävi ilmi, että yrityksellä ei ole turva-aitoja eikä omaa kameravalvontaa. Ravintolan kameravalvonta on kuitenkin kohdistettu niin, että kamera osoittaa myös hotellin vastaanottotiskille. Lokkilinnan ulko-ovissa on tuplalukitus ja käytössä on sähköinen varashälytysjärjestelmä. Yrityksen tiloissa arvotavara on lähinnä tietotekniikkaa ja kassarahat. Kassakaappi ja rahat sekä suuri osa tietotekniikasta ovat lukitussa toimistotilassa. Yrityksellä ei ole käytössä sähköistä palohälytysjärjestelmää. Teoriaosiossa mainitsemani kuorisuojauksen malli on selkeästi havaittavissa yrityksen kiinteistön turvaamisessa.

7 KEHITYSEHDOTUKSET LOKKILINNAN TURVALLISUUDEN PARANTAMISEKSI

7.1 Turvallisuuden kehittäminen ja riskienhallinta

Jotta Lokkilinnasta saataisiin turvallisempi paikka henkilöstölle, asiakkaille ja muille yrityksessä vieraileville henkilöille, tulisi yrityksen johdon ymmärtää turvallisuuden merkitys. Turvallisuuden kehittämisen ja riskienhallinnan tulisi olla jatkuvaa ja pitkäjänteistä. Lokkilinnan johdon tulisi kartoittaa ja arvioida yritykseen kohdistuvia riskejä. Riskien ennaltaehkäiseminen, minimointi ja poistaminen ovat tärkeitä osia yrityksen turvallisuutta. Lokkilinnan johdon tulisi sitoutua ja sitouttaa henkilökunta yrityksensä turvallisuuden jatkuvaan kehittämiseen.

Kuten teoriaosiossakin kirjoitin, muun muassa työtapaturmien määrä on suorassa yhteydessä yrityksen johdon sitoutumiseen turvallisuusasioissa. Tämän vuoksi olisi ensiluokkaisena tärkeää saada johto huomamaan yrityksessä olevat turvallisuusriskit ja ymmärtämään millaisia vaikutuksia niillä on muun muassa yrityksen henkilöstöön ja itse yrityksen kannattavuuteen. Yrityksessä olisi hyvä määritellä turvallisuuspolitiikka, josta ilmenee johdon ja työntekijöiden vastuualueet turvallisuuden saralla.

Henkilökunta on tärkeä ottaa osaksi turvallisuustoimintaa. Turvallisuuteen liittyvien investointien, palaverien ja keskusteluiden avulla luodaan turvallista työympäristöä koko yrityksen voimalla. Työntekijöiden kanssa on hyvä käydä läpi miksi tiettyjä toimintatapoja tulee noudattaa, jotta he ymmärtävät toimivansa koko yrityksen sekä oman etunsa vuoksi. Kun henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa turvallisuuteen liittyvissä asioissa, toteuttavat he niitä mielellään ja näin myös johdon työ helpottuu.

7.2 Asiakirjat

Lokkilinnan tulisi laatia lainmukainen pelastussuunnitelma, joka on pakollinen yli kymmenen majoituspaikan majoitusliikkeessä. Pelastussuunnitelman tarkoituks-

na on turvata hotellin henkilökuntaa, asiakkaita, omaisuutta ja ympäristöä. Suunnitelmassa tulee käydä ilmi paloturvallisuus, laitteiden kunnossapito, toimintaohjeet tapaturma- ja sairastilanteissa, elvytys, toiminta sähkökatkos, tulipalo- ja vesivahinko tilanteessa, toimintaohje väkivaltaisen henkilön kohtaamiseen, toimintaryöstö- ja pommiuhkatilanteeseen, hätäilmoituksen teko, väestönsuoja, ensiapukaapin sisältö, tärkeät puhelinnumerot, henkilökunnan perehdyttäminen sekä ilmoitus pelastussuunnitelmasta.

Perehdytysuunnitelma tulisi ottaa käyttöön ja etenkin uusien työntekijöiden tulisi tutustua siihen huolella. Suunnitelma on hyvä liittää heidän perehdytykseen. Se helpottaa työntekijää sisäistämään uuteen työhön liittyviä asioita ja täten myös työnantajien ja muiden työntekijöiden työ helpottuu. Myös pelastussuunnitelma tulee antaa kaikkien työntekijöiden tarkasteltavaksi ja suunnitelmat tulee työntekijöiden kuitata sisäistettyään. Puhelimen lähettyville tulisi myös asettaa pommiuhkakaavake, joka on suurena apuna mahdollisen uhkauksen selvittämisessä. Lisäksi mielestäni olisi aiheellista laatia Lokkilinnalle turvallisuuden kehityssuunnitelma, jota yrityksessä aletaan määrätietoisesti toteuttaa. Tässä voidaan käyttää pohjana opinnäytetyössä keräämääni teoretietoa ja etenkin tutkimusosiossa havaittuja turvallisuusriskejä.

7.3 Tilitys

Rahankäsittely olisi hyvä hoitaa jossakin muualla, kuin asiakkaiden näkyvillä. Tällä vältetään mahdollisilta ryöstöaikeilta tai ryöstöyrityksiltä. Lisäksi virkailijalla on huomattavasti turvallisempi ja rennompi olo illalla tilittäessään kassaa. Myös huolimattomuusvirheiltä vältetään, kun kassan tilityksen saa hoitaa rauhasa ajan kanssa ympäristön häiriötekijät poissulkien.

Tilityksen voisi hoitaa esimerkiksi vuoron päätyttyä toimistotiloissa ja työvuoroon voisi lisätä 15 minuuttia tilitykselle tarkoitettua aikaa. Tai toimistotiloihin voisi siirtyä ennen työvuoron loppumista suorittamaan kassatilitys. Tuohon aikaan ho-

tellissa ei yleensä ole paljon ruuhkaa, joten tämä ei varmasti aiheuttaisi suuria muutoksia työvuoron lopetukseen.

7.4 Henkilökunnan kouluttaminen

Henkilökuntaa tulisi kouluttaa huomattavasti useammin, jotta taidot pysyvät yllä ja vahvistuvat. Henkilökunnan kouluttaminen on erinomainen investointi. Mikäli yrityksessä sattuu esimerkiksi jonkinlainen onnettomuus tai vaaratilanne, niin nopea ja osaava toiminta saattaa pelastaa sekä ihmishenkiä, että omaisuutta.

Henkilökunnalle olisi hyvä järjestää vähintään kolmen vuoden välein turvallisuuskoulutusta, kuten ensiapu- ja alkusammutuskoulutusta. Lisäksi yrityksessä kannattaisi järjestää harjoituksia esimerkiksi tulipalotilannetta varten, jotta oikeassa tilanteessa henkilökunta on valmiudessa ja tietää kuinka käytännössä tulee toimia.

7.5 Perehdytys

Uusien työntekijöiden perehdytykseen tulisi ottaa käyttöön jo olemassa oleva perehdytyskansio. Perehdytykseen tulisi selkeästi liittää turvallisuusnäkökohdat. Työntekijöille tulisi esitellä muun muassa hotellin hätäuloskäynnit, sammutuskalusto, väestönsuoja sekä muut turvallisuuteen liittyvät seikat. Lisäksi heidän tulisi antaa tutustua huolella yritykselle laadittuun pelastussuunnitelmaan.

Perehdytykseen on hyvä käyttää aikaa, sillä se maksaa itsensä takaisin, mikäli jotakin uhkaavaa tai vaarallista sattuu ja perehdytyksen ansiosta työntekijä osaa toimia oikein. Turvallisuusnäkökulma on siis tärkeä ottaa esille heti työsuhteen alusta tai uuden työvälineen tullessa käyttöön. Kun alusta alkaen pelisäännöt turvallisuusasioiden suhteen tehdään selväksi, on se huomattavasti helpompaa, kuin totuttujen toimintamallien muuttaminen myöhemmin.

7.6 Hankinnat

Hotellin vastaanottoon tulisi rakentaa toinenkin uloskäynti turvallisemman työpis-teen luomiseksi. Asiakaspalvelutyössä on mahdollista joutua tekemisiin aggressii-visten ja päällekkäisten asiakkaiden kanssa, jotka saattavat yrittää vahingoittaa vastaanoton työntekijää. Toinen kulkuväylä vastaanotossa tekee virkailijan työs-kentelystä turvallisempaa. Se lisää turvallisuuden tunnetta ja tosi paikan tullessa pakenemisen mahdollisuudet ovat huomattavasti paremmat.

Lisäksi kannattaisi harkita hätäpainikkeen hankkimista vastaanottoon. Mikäli ky-seessä on esimerkiksi ryöstötilanne, hätäpainikkeen avulla saadaan huomaamat-tomasti kutsuttua apua paikalle. Etenkin yksin työskennellessä hätäpainikkeen avulla avun kutsuminen on huomattavasti helpompaa. Painikkeen olemassaolo lisää yksintyöskentelyssä turvallisuudentunnetta. Olisi myös aiheellista selvittää onko ravintolan kameravalvonta riittävä. Mikäli kamera ei kuvaa hotellin vastaan-ottoa riittävän läheltä ja tarkasti, ei sillä saavuteta suurta hyötyä.

Sähköisten palovaroittimien toiminta on varmempaa kuin paristokäyttöisten. Lok-kilinnaan tulisi ottaa käyttöön sähköinen palovaroitinjärjestelmä. Koska Lokkilin-na sijaitsee syrjässä keskustasta, ovat välimatkat pitkät ja esimerkiksi tulipaloti-lanteessa avun saanti voi kestää. Kannattaisi harkita olisiko vesisprinklerien hank-kiminen Lokkilinnaan ajankohtaista, sillä tulipalon sattuessa ne saattaisivat sääs-tää kiinteistöä ja ihmisiä suuremmilta vahingoilta, etenkin jos apua ei ole heti saa-tavilla.

7.7 Yksintyöskentelyn välttäminen

Yksintyöskentelyä tulisi pyrkiä välttämään mahdollisuuksien mukaan. Mielestäni siinä on jo aika hyvin onnistuttu Lokkilinnassa. Vastaanoton ja ravintolan työvu-o-rot menevät pitkälti päällekkäin ja kenenkään ei tarvitse työskennellä yksin pitkiä aikoja.

Mikäli loma-osakkeista asiakkaat eivät lähde ajoissa ja heitä joudutaan sieltä häättämään, olisi vastaanottovirkailijan hyvä ottaa toinenkin henkilö seurakseen jotta suurempia pelko- tai vaaratilanteita ei pääsisi muodostumaan. Henkilö voi olla vaikkapa huoltomies. Hotellin vastaanotto ei ole öisin auki, joten olisi syytä myös harkita yöpäivystäjän hankkimista.

7.8 Turvallisuustoiminnan hyödyt yritykselle

Turvallisuuden kehittämisestä ja ylläpitämisestä hyötyy yrityksen henkilöstö sekä yritykseen liittyvät henkilöt, mutta ennen kaikkea itse yritys ja sen omistajat. Henkilöstön hyvinvoinnin kasvaessa ammattitaudit, saurouspoissaolot, tapaturmat ja työntekijöiden vaihtuvuus vähenee. Tätä kautta työn tuottavuus ja palvelut paranevat.

Hyvän liiketoiminnan edellytyksenä on turvallisuus. Kuten teoriaosiossa mainitsin, turvallisuustoiminnalla yritys voi suojata sille tärkeitä arvojaan, kuten mainetta, ympäristöä, omaisuutta, yrityksen henkilöitä ja tärkeitä tietoja. Turvallisuuteen panostaessa minimoidaan olemassa olevat turvallisuusriskit ja parannetaan yrityksen toimintavalmiuksia onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteissa. Tätä kautta pystytään maksimoimaan yrityksen tuottavuus ja kilpailukyky. Tämän avulla yritys saa mahdollisesti lisää asiakkaita ja yhteistyökumppaneita.

Kun yritys lähtee kehittämään turvallisuuttaan päämäärätietoisesti ja pitkällä tähtäimellä, hyötyy se siitä ennen kaikkea myös taloudellisesti. Mikäli yrityksessä sattuisi esimerkiksi työtapaturma, joka johtuu työturvallisuuden laiminlyömisestä, tulisi se yritykselle varmasti todella kalliiksi taloudellisesti ja yrityksen maine kärsisi. Turvallisuuden ylläpitäminen ja kehittäminen ovat kannattavia investointeja yrityksessä.

8 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

8.1 Aiheen valinta ja toteutus

Kun saimme sovittua esimieheni kanssa, että tekisin opinnäytetyöni Lökkilinnaan, pohdimme mikä työn aihe voisi olla. Hän ehdotti, että tekisin Lökkilinnalle puutuvan pelastussuunnitelman. Aluksi pidin ideaa hyvänä, mutta keskusteltuani ohjaajani kanssa tulimme toisiin ajatuksiin. Pelastussuunnitelman laatiminen olisi voinut olla pitkälti tiedon kopioimista vastaavista suunnitelmista, eikä juurikaan tutkimusta. Hetken pohdittuamme asiaa, ohjaajani ehdotti, että tutkisin Lökkilinnan turvallisuusriskejä ja tekisin yritykselle turvallisuuskartoituksen. Tämä kuulosti mielenkiintoiselta vaihtoehdolta, sillä kartoituksen pystyi toteuttamaan tutkimuksen muodossa. Näinpä opinnäytetyöni aiheeksi muodostui turvallisuuskartoitus.

Rajasin turvallisuuskartoituksen pelkästään hotellin vastaanottoon, jotta työstä ei tulisi liian laaja, sillä tietoa turvallisuudesta löytyi paljon. Sen sijaan, että olisin käsitellyt kaikkia teoriaosassa käsittelemiäni turvallisuuden osa-alueita, keskityin neljään mielestäni hotellin vastaanoton kannalta oleellisiin osa-alueisiin työssäni. Hain tietoa aiheeseen liittyvistä kirjoista ja Internet-sivustoilta. Tietoa oli runsaasti, mutta oleellisen tiedon poimiminen oli tärkeää ja vei aikaa. Teoria-osan kasvassa jouduin välillä karsimaan tietoja ja rajaamaan aihetta, jotta työstä ei olisi tullut liian laaja.

Saatuani yritysturvallisuutta, turvallisuuden kehittämistä ja riskienhallintaa käsittelevän teoriaosion valmiiksi, aloin kaavailla itse tutkimusosiota. Päätin suorittaa tutkimuksen teemahaastatteluiden ja havainnoinnin avulla. Tutkimuskysymykset oli helppo johtaa teoriasta, jossa olin laajemmin käsitellyt näitä neljää osa-aluetta. Ainoastaan kysymysten muotoilua jouduin hieman miettimään, jotta saisin kattavia ja paljon kertovia vastauksia.

Saatuani haastattelurungon kysymyksineen valmiiksi, sovin haastateltavien kanssa sopivan ajankohdan haastatteluille. Käytin haastatteluissa puhelimen nauhuria ja muistiinpanovälineitä apunani. Ensimmäisen puhelinhaastattelun päätteeksi huomasin ikävän teknisen ongelman, sillä puhelin ei ollut tallentanut haastattelun nauhoitusta. Onneksi minulla oli muistiinpanot apunani ja pystyin haastattelun jälkeen vielä tarkistamaan haastateltavalta asioita, joita ei muistiinpanoistani ilmennyt. Tästä otin opikseni ja varmistin moneen otteeseen nauhurin toiminnan, ennen kuin aloin tehdä kasvokkain haastatteluja.

Seuraavana päivänä ajoin Kalajoelle tapaamaan muita haastateltavia. Kasvokkain haastattelut sujuivat hyvin ja teknisiä ongelmiakaan ei ilmennyt. Mielestäni kysymykset olivat selkeitä ja niitä oli sopivan verran. Koska tunsin haastateltavat melko hyvin etukäteen ja kävimme pientä kuulumisten vaihtoa ennen itse haastattelun aloittamista, oli tunnelma rento ja haastateltavien vastaukset todenmukaisia ja spontaaneja.

Aineiston analysoiminen jakaantui kolmeen vaiheeseen: tietojen tarkistaminen, tietojen täydentäminen ja aineiston järjestäminen (Hirsijärvi ym. 2004, 209). Ensimmäisenä tarkistin vastausten virheettömyyden ja mahdollisten tietojen puuttumisen. Huomasin vastauksissa jälkeinpäin aukkoja, joita sitten myöhemmin täydensin ottamalla yhteyttä haastateltaviin. Haastatteluiden purkaminen tietokoneelle kävi melko nopeasti. Ainoastaan vastausten järjestely otti hieman aikaa. Purin vastaukset sopivaksi määräksi sitaatteja ja kirjoitusta, jotta kartoitusosiosta tuli yhtenäinen ja selkeä.

8.2 Tavoitteiden toteutuminen

Tavoitteenani oli tehdä LOKKILINNAN vastaanottoon kattava turvallisuuskartoitus, jonka pohjalta pystyin laatimaan kehitysideoita yrityksen turvallisuuden parantamiseksi. Mielestäni onnistuin tutkimuksen avulla löytämään hyvin vastaanoton keskeisimmät turvallisuusriskit ja kehittämisen kohteet. Sain odotettua enemmän kehitysideoita haastateltavilta henkilöiltä ja siihen olen tyytyväinen.

Aikataulullisesti en pysynyt tavoitteessani, sillä asetin aluksi tavoitteekseni valmistua alkuvuodesta. Olen tehnyt opinnäytetyötä töiden ohella, joten tuo tavoite oli ehkä liian hätiköity. Toisaalta aikataulun pitkittyminen on antanut aikaa opinnäytetyön tekemiseen ja ehkä myös vaikuttanut positiivisesti työn lopputulokseen.

8.3 Oma oppiminen

Opin itse paljon yleisesti yritysturvallisuudesta sekä itse hotellialan turvallisuusasioista. Aihe alkoi kiinnostaa minua opinnäytetyön edetessä koko ajan enemmän ja enemmän. Opin kuinka laaja kirjo on asioita, joista yritysturvallisuus muodostuu. Aloin myös ymmärtää sananpartta, jossa sanotaan että yritys on johtonsa näköinen, sillä johdon panostuksen ja kiinnostuksen määrä on mielestäni suoraan verrattavissa yrityksen turvallisuustilanteeseen.

Mikäli itse tulisin joskus toimimaan esimiestehtävissä, osaisin varmasti suhtautua vakavasti yrityksen turvallisuuden hallintaan liittyvissä asioissa. Olen huomannut kuinka nykyisessäkin työpaikassani kiinnitin heti huomiota tässä opinnäytetyössä käsittelemiini asioihin. Työskentelen tällä hetkellä suuren ketjun hotellissa vastaanottovirkailijana. Perehdytyksessäni kiinnitin paljon huomiota eri turvallisuusasioihin, joita siinä läpikäytiin tai jätettiin käymättä. Tämän opinnäytetyön ansiosta olen varmastikin herkempi huomaamaan tulevaisuudessa työskennellessäni erilaisia turvallisuusriskejä, joita työpaikoilla voi ilmetä.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Alatalo, S. 2013. Vastaanottovirkailija. Kalajoen Lokkilinna Oy. Haastattelu. 28.01.2013.

Ehkäise onnettomuuksia työpaikalla. 2012. Viitattu 7.11.2012.

https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:k7Qqg1H9UpIJ:www.aktia.fi/c/document_library/get_file%3Fuuid%3Dfaff2c01-9071-469b-a18a-f63815c2baaa%26groupId%3D10143+&hl=fi&gl=fi&pid=bl&srcid=ADGEESgJC7caH8sn3kUXNan3fjllsLfs4oY02y5PHJPA6A4QmwcbX8Qs_UBEz-TUofalUZXigFbyuZDoHLSJGOQDI7WyH8VWrXERYaNh8MGz5-8pbodpeBdmBksiw04Xf1je3nSWA-cD&sig=AHIEtbTxDbqsE4L9W8JojohlDmxi4N1VDw

Hakanen, V. 2012. Viitattu 9.12.2012.

http://www.aon.com/finland/palvelut/palvelut/riskienhallintapalvelut/kokonaisvaltainen_riskienhallinnan_kartoitus.jsp

Heljaste, J., Korkiamäki, J., Laukkala, H., Mustonen, J., Peltonen, J. & Vesterinen, P. 2008. Yrityksen turvallisuusopas. Helsinki. Gummerus Kirjapaino Oy.

Henkilöturvallisuus. 2005. Viitattu 9.11.2012.

https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:E1W11a2OgAcJ:www.tyosuojelu.fi/upload/tyks-henkiloturvali-suus.pdf+&hl=fi&gl=fi&pid=bl&srcid=ADGEESj0UctqDWlc6376-ts3XSTVw-bmRkwj7dJq69ykCCQjDsKx9ybtxiU4zH3caasIePodaGueejaENhHNZbv-ngZrXRQsRJe_s-IKL4rpqO8TyHv5Zo4asNmfgt-VqCf9TZDNJm7X&sig=AHIEtbRAulVpQ4rifk3ycPNBjcZqXQU7ug

Hinnasto – hotellihuoneet. 2012. Viitattu 14.11.2012.

http://www.lokkilinna.com/index.php?option=com_content&view=article&id=28&Itemid=81

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja Kirjoita. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy. Viitattu 28.03.2013.

Hotelli-, ravintola- ja catering-alan työturvallisuus. 2008. Viitattu 22.10.2012.

https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:p_0EJJS6QjoJ:www.tyosuojelu.fi/fi/forward/file/1792+&hl=fi&gl=fi&pid=bl&srcid=ADGEESh2cvIbtAWqJ9a6iXgXhK54oaDMA15AdkJID4za6yjmud5KbnDD415WJKv8ZRG57dMvAJ4qz1yxh-QzR62LfrjWVnyo5QLUXw80DOuNuMzcow-nKuw-vLdj0X0yy1Po_lqpJ0cJS&sig=AHIEtbRiVW16476pOfduh1UMS7CLYE2ExA

Huhtala, J. 2004. Majoitusliikkeen turvallisuusriskit ja riskienhallinta. Helsinki. Edita Prima Oy.

Hurnasti, H. 2013. Vastaanottovirkailija kesätyöntekijä. Kalajoen Lokkilinna Oy. Puhelinhaastattelu. 27.01.2013.

Kailasalo, H. 2012. Viitattu 9.12.2012.

https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:1RnsdZRY02gJ:www.infra.fi/files/4079_kailasalo.pdf+sitoutuminen+turvallisuusasioihin&hl=fi&gl=fi&pid=bl&srcid=ADGEEShrtUwS99U3GVELvsHMK0EeBJn21YWMhmCZ40mO1_5L4RiB-WLKTkRNRU_QpmGZSxB31_9K4MIkx6xHKYKY2iWxg1T9ChasFo-RzjX4WWW35-mtNGdPAiS6TKPyz7Ao7uFhitIg&sig=AHIEtbSqOiGgP9FxYuVsVLPZGtZ-0C-utg

Mitä riskienhallinta on?. 2009. Viitattu 7.11.2012.

<http://www.pk-rh.com/startti-riskienhallintaan/mita-riskienhallinta-on.html>

Partala, P. & Salmela, J. 2013. Työharjoittelijat. Kalajoen Lokkilinna Oy. Haastattelu. 29.01.2012.

Piisku, H., Saari, E. 2007. Turvallisuusjohtaminen ylimmän liikkeenjohdon näkökulmasta. Viitattu 28.11.2012.

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/864/ONT_PiiskuSaari.pdf?sequence=1

Rakennuttamisen riskit. 2012. Viitattu 7.11.2012.

<http://www.tts.fi/rakentaminen/riskit.htm>

Rikosturvallisuus. 2012. Viitattu 12.11.2012.

<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/pohjois-pohjanmaanyrittajat/raahe/yleista/turvanurkka/rikosturvallisuus/>

Sitoutuminen turvallisuuteen vähentäisi työtapaturmia. 2009. Viitattu 9.12.2012.

<http://www.ksml.fi/uutiset/kotimaa/sitoutuminen-turvallisuuteen-vahentaisi-tyotapaturmia/816924>

Takala, E. 2007. Raportti: Hotelli-ravintola Lokkilinna.

Tuotannon ja toiminnan turvallisuus. 2012. viitattu 27.11.2012

http://webhotel2.tut.fi/tyve/index.php?language=0&main_select=16&sub_select=2

Turvallisuusohjelma. 2012. Viitattu 9.12.2012.

<https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:f57Lo4DvgXgJ:www.tukes.fi/Tiedos->

[tot/vaaralliset_aineet/ohjeet/tarkastusohje.pdf+sitoutuminen+turvallisuusasioihin&hl=fi&gl=fi&pid=bl&srcid=ADGEESgof9n4igBCT9RXzD9CYscRsbWnVgbBEibf-Ij6vRRPX6HZgRZsGgy29QHqWrytdqLMQuI3VVf3o23Id2QS8YtfwpiVaKsgU NJGuflwKAHbezJzJV-2d JFOgLd2HeyT6F0NTpF&sig=AHIEtbTSYrhSCGSJN t2TYLRmtCAw0K2Ig](#)

Työhön perehdyttäminen ja opastus kuormittavuuden hallinnan perusteena. 2012. Viitattu 9.12.2012.

[https://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:rKbHgKkQQv8J:www.stm.fi/c/document_library/get_file%3FfolderId%3D53630%26name%3DDLFE-7501.pdf+&hl=fi&gl=fi&pid=bl&srcid=ADGEESjLB7pIG5aE tjnZ YISrdW91u4wBFz-FX60i2ZTLlrXP6WCCILgEeC5rmPKME4LuzbKHEUTMINdKabbWNkQ4oKO lnloWjVxb3VHMBEjTpx3TxOQ13WxLLwxkUxQhpdXUfO62ky&sig=AHIEtb Suy7Fqo8ce F4kLkz3yEjjbw49QA](#)

Työtäpaturmat 2012. Viitattu 29.11.2012.

[http://webhotel2.tut.fi/tyve/index.php?language=0&main_select=7&sub_select=2](#)

Työsuojelun toimintaohjelma. 2012. Viitattu 22.10.2012.

[http://www.tyosuojelu.fi/fi/toimintaohjelma](#)

Työturvallisuus. 2012. Viitattu 7.11.2012.

[http://www.tyoelamaan.fi/fi-FI/tyoturvallisuus](#)

Työturvallisuuslaki. 2002. Viitattu 22.10.2012.

[http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20020738](#)

Työturvallisuusrikos ei ole vähäinen teko. 2012. Viitattu 27.11.2012.

[http://www.nettilaki.com/a/ty%C3%B6turvallisuusrikos-ei-ole-v%C3%A4h%C3%A4inen-teko](#)

Valmiussuunnittelu ja varautuminen. 2012. Viitattu 12.11.2012.

[http://www.turvallisuussuunnittelu.fi/40688.htm](#)

Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta. 2003. Viitattu 22.10.2012.

[http://www.tapiola.fi/www/Yritysassiakkaat/Omaisuuksien+ja+toiminta/Omaisuuksien+ja+toiminnan+riskienhallinta/Vahingontorjuntamateriaali/Valtioneuvoston+asetus+pelastustoimesta.htm](#)

Virolainen, K., Nissilä, M. & Tiihonen, J. 2003. Viitattu 9.12.2012.

[http://www.pk-rh.com/tyovalineet/pdf/haavoittuvuusanalyysin-tyokirjanen.pdf](#)

Yksintyöskentely. 2012. Viitattu 22.10.2012.

[http://www.pam.fi/fi/tyo/tyosuojelu/olosuhteet/Sivut/toistoty.aspx](#)

Yli-Suvanto, N. 2013. Hotellinjohtaja. Kalajoen Lökkilinna Oy. Haastattelu. 28.01.2013.

Yrityksen tietoturvaopas. 2012. Viitattu 9.11.2012.

http://www.tietoturvaopas.fi/yrityksen_tietoturvaopas/fi/index.html

Yritysturvallisuus. 2012. Viitattu 9.11.2012.

http://webhotel2.tut.fi/tyve/index.php?language=0&main_select=16&sub_select=2